

## **MODULO RECLAMO IN AMBITO FSC**

Il Sistema Qualità di CSQA Certificazioni Srl prevede la possibilità di inoltrare un reclamo formale nei casi in cui si ritenga che nelle attività di controllo / certificazione effettuate avessero a realizzarsi situazioni considerate non conformi.

Il reclamo va indirizzato alla Direzione di CSQA completo della descrizione di tali situazioni.

CSQA trasmetterà al reclamante una prima risposta entro due (2) settimane dal ricevimento di un reclamo che conterrà l'accettazione o meno del medesimo (e nel secondo caso le relative motivazioni).

Nel caso in cui venga accettato CSQA manterrà il reclamante informato circa i progressi nella gestione del reclamo ed invierà allo stesso entro tre (3) mesi dal ricevimento una risposta definitiva, contenente l'analisi delle cause e le azioni correttive individuate.

E' data facoltà al reclamante di rivolgersi ad FSC per dare seguito ad un reclamo nel caso in cui il problema non sia stato risolto attraverso la piena attuazione delle procedure di CSQA.

Questo modulo è una guida per la formulazione di:

- A. Reclami nei confronti di Organizzazioni certificate/controllate da CSQA;
- B. Reclami nei confronti di CSQA.

CSQA si impegna a garantire, se richiesto tramite apposita dicitura in calce al presente documento, l'anonimato del reclamante e/o la non trasmissione al destinatario del reclamo della documentazione relativa. Tuttavia in questi casi, se l'attuazione delle azioni correttive individuate per la gestione del reclamo richiedesse che l'identità dei soggetti coinvolti venisse resa nota, CSQA si riserva di giungere a risultati parziali.

CSQA si impegna comunque a garantire la riservatezza dei dati personali ai sensi del D.lgs 196/03 (V. Informativa in calce).

La compilazione del modulo allegato è consigliata per consentire un rapido avvio della procedura di gestione del Suo reclamo.

Il modulo deve essere inviato per iscritto all'attenzione della Direzione di CSQA Certificazioni Srl:

- Via e-mail: [csqa@csqa.it](mailto:csqa@csqa.it)
- Via fax: +39 0445313070
- Via posta: Via S. Gaetano, 74 – 36016 Thiene (VI) – ITALIA

**I campi obbligatori sono contrassegnati da un asterisco**

### **PARTE A - TIPO DI RECLAMO**

*(segnare il caso che ricorre\*)*

- Reclamo di tipo A: nei confronti di Organizzazioni certificate/controllate da CSQA;
- Reclamo di tipo B: nei confronti di CSQA Certificazioni Srl

### **PARTE B - DATI DEL RECLAMANTE**

* Nome
* Cognome
Ragione Sociale
Indirizzo
CAP
Città
* Telefono



**Allegati i seguenti documenti a supporto del reclamo:**

.....  
.....  
.....

**\* Ha già sporto reclamo diretto nei confronti dell'Organizzazione interessata?**

**Con quale esito?**

.....  
.....  
.....

**Autorizzo a comunicare l'identità del reclamante all'Organizzazione interessata:**

Sì     No

**Autorizzo a inviare all'Organizzazione interessata la documentazione pertinente:**

Sì     No

Data..... Firma.....

**Trattamento dei dati personali - Informativa ai sensi del D.lgs 196/03 art. 13**

Ai sensi dell'art. 10 della Legge 196/03 recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, La informiamo che:

1) Nel caso in cui Lei risponda SI: i dati forniti potranno essere trattati, direttamente o anche attraverso terzi, oltre che per ottemperare agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria ed in particolare per dare integrale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali, anche per le seguenti finalità ulteriori rispetto all'oggetto del contratto:

a. elaborare studi e ricerche statistiche; b. inviare materiale pubblicitario ed informativo; c. inviare informazioni commerciali; d. effettuare comunicazioni tramite posta elettronica (newsletter).

2) Nel caso in cui Lei risponda NO: i dati forniti potranno essere trattati, direttamente o anche attraverso terzi, oltre che per ottemperare agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, per dare integrale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali.

I suddetti trattamenti potranno essere eseguiti usando supporti cartacei o informatici e/o telematici anche ad opera di terzi per i quali la conoscenza dei Suoi dati personali risulti necessaria o comunque funzionale allo svolgimento dell'attività della nostra Società; in ogni caso il trattamento avverrà con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

Il Titolare del trattamento dei suoi dati personali è CSQA Certificazioni S.r.l. – Via San Gaetano, 74 – 36016 Thiene (Vi).

In relazione al trattamento dei Suoi dati, Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 13 della suddetta Legge 196/2003 che, per comodità, Le riportiamo qui di seguito:

art. 13 informativa (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – 'codice in materia di protezione dei dati personali')

1. l'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali sono previamente informati oralmente o per iscritto circa: a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati; b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati; c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere; d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi; e) i diritti di cui all'articolo 7; f) gli estremi identificativi del titolare e, se designati, del rappresentante nel territorio dello stato ai sensi dell'articolo 5 e del responsabile. quando il titolare ha designato più responsabili è indicato almeno uno di essi, indicando il sito della rete di comunicazione o le modalità

- **THIENE** (VI) 36016 - Via S. Gaetano, 74  
Tel. +39 0445 313011 - Fax +39 0445 313070
- **P.IVA 02603680246**

csqa@csqa.it - www.csqa.it

attraverso le quali è conoscibile in modo agevole l'elenco aggiornato dei responsabili. quando è stato designato un responsabile per il riscontro all'interessato in caso di esercizio dei diritti di cui all'articolo 7, è indicato tale responsabile.

2. l'informativa di cui al comma 1 contiene anche gli elementi previsti da specifiche disposizioni del presente codice e può non comprendere gli elementi già noti alla persona che fornisce i dati o la cui conoscenza può ostacolare in concreto l'espletamento, da parte di un soggetto pubblico, di funzioni ispettive o di controllo svolte per finalità di difesa o sicurezza dello stato oppure di prevenzione, accertamento o repressione di reati.

3. il garante può individuare con proprio provvedimento modalità semplificate per l'informativa fornita in particolare da servizi telefonici di assistenza e informazione al pubblico.

4. se i dati personali non sono raccolti presso l'interessato, l'informativa di cui al comma 1, comprensiva delle categorie di dati trattati, è data al medesimo interessato all'atto della registrazione dei dati o, quando è prevista la loro comunicazione, non oltre la prima comunicazione.

5. la disposizione di cui al comma 4 non si applica quando: a) i dati sono trattati in base ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; b) i dati sono trattati ai fini dello svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla legge 7 dicembre 2000, n. 397, o, comunque, per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, sempre che i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario al loro perseguimento; c) l'informativa all'interessato comporta un impiego di mezzi che il garante, prescrivendo eventuali misure appropriate, dichiara manifestamente sproporzionati rispetto al diritto tutelato, ovvero si riveli, a giudizio del garante, impossibile.

Autorizzo il trattamento dei dati forniti ai sensi della Legge 196/03:       Sì       No

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

● **ROMA** 00187 - Via Piave, 24  
Tel. +39 06 92918874 - Fax +39 06 92912391  
roma@csqa.it

● **PARMA** 43100 - Piazzale Barezzi, 3  
Tel. +39 0521 231596 - Fax +39 0521 221848  
parma@csqa.it

● **TRENTO**, S. Michele all'Adige 38010 - Via E. Mach, 1  
Tel. +39 0461 615580 - Fax +39 0461 615267  
trentino@csqa.it

● **BARI**, 70126 - Via P. Leonida Laforgia, 4  
Tel. +39 080 9189900 - Fax +39 080 9189901  
bari@csqa.it

● **CUNEO**, Moretta 12033 - Piazza C.A. Grosso, 82  
Tel. +39 0172 917991 - Fax +39 0172 911320  
cuneo@csqa.it

● **SASSARI** 07100 - ZI Predda Niedda, Str. 24 n. 4  
Tel. +39 079 2679490 - Fax +39 079 0972036  
sassari@csqa.it

Aderente come CISQ a:



ISQ N° 014A    FSM N° 0053    ITX N° 003L  
SGA N° 009D    SSE N° 009G    CTS N° 014D  
ISP N° 038E    SCR N° 021F    EMAS N° 005P  
PRD N° 014B    DAP N° 004H

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento  
EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC  
Mutual Recognition Agreements